



รายงานผลตามแผนปฏิบัติการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๕๙

สารบัญ

หน้า

(๑) นโยบายด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม

๑.๑ กิจกรรมสนับสนุนภาคีผู้บริโภคไทยในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

- โครงการส่งเสริมเครือข่ายสหภาพแรงงานและองค์กรนายจ้างเพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิผู้บริโภคประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ๑
- โครงการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ว่าด้วยการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคด้านการประกันภัย กับสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ๑
- ขออนุมัติดำเนินโครงการ วิทยากรตัวคูณ สคบ. รุ่น ๑ ๒
- ขออนุมัติจัดโครงการส่งเสริมความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคแก่องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ กิจกรรมจัดอบรมหลักสูตรการพัฒนาเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค รุ่น ๔ ๒
- ขออนุมัติจัดโครงการอบรมเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นพื้นฐานสำหรับเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาสังคม รุ่น ๑ ๒

๑.๒ กิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระดับอาเซียน

- โครงการสัมมนาความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัล ครั้งที่ ๑ เรื่อง “นโยบายคุ้มครองผู้บริโภคของอาเซียนเกี่ยวกับการทำธุรกรรมข้ามพรมแดน” ๓
- โครงการสัมมนาความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัล ครั้งที่ ๒ เรื่อง “การบริโภคอย่างชาญฉลาดในปีประชาคมอาเซียน” ๓
- โครงการสัมมนาความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัล ครั้งที่ ๓ เรื่อง “แนวทางการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน และวิธีการรับเรื่องร้องเรียนผู้บริโภคแห่งชาติ” ๔
- โครงการประชุมสัมมนาของอาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ครั้งที่ ๒ ๔

๑.๓ กิจกรรม Thai Smart Young Consumer

- โครงการจ้างที่ปรึกษาโครงการค่ายสร้างสรรค์สื่อด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (Smart Young Consumer Leaders to ASEAN ๒๐๑๖) ๕

๑.๔ กิจกรรมเพิ่มประสิทธิภาพความร่วมมือเครือข่ายสื่อมวลชน

- โครงการเพิ่มประสิทธิภาพความร่วมมือเครือข่ายสื่อมวลชนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ๕

๑.๕ กิจกรรมเพิ่มประสิทธิภาพการเฝ้าระวังเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับเครือข่าย

- การดำเนินโครงการคลินิก สคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ ๖

๑.๖ กิจกรรม สคบ. สัญจร

- โครงการ สคบ. สัญจร ๖

๑.๗ กิจกรรมจัดจ้างพนักงานจ้างเหมาบริการประเภทบุคคลพิการ	
- การดำเนินงานจ้างเหมาคนพิการตามอัตราส่วนที่กฎหมายกำหนด	๗
๑.๘ กิจกรรมประหยัดพลังงาน	
- การดำเนินงานด้านไฟฟ้า และเชื้อเพลิง	๘
๑.๙ กิจกรรมรณรงค์ลดการใช้โฟมภาชนะบรรจุอาหารประเภทโฟม	
- การดำเนินงานรณรงค์ลดการใช้ภาชนะบรรจุอาหารประเภทโฟม	๙
๑.๑๐ กิจกรรมจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	
- การดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างสินค้าประเภทกระดาษสำนักงาน	๙
(๒) นโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
๒.๑ กิจกรรมการให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียนผ่านทางศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์ กิจกรรม สายด่วน ๑๑๖๖ และกิจกรรมการจัดทำมาตรฐานการให้บริการเพื่อ ยกระดับคุณภาพของการให้บริการ	
- การดำเนินงานโดยศูนย์ราชการสะดวกด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๑๐
- การดำเนินงานโดยศูนย์ให้คำปรึกษา สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖	๑๑
๒.๒ กิจกรรมทนายความอาสา	
- โครงการทนายความอาสา	๑๒
- โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนด้านอสังหาริมทรัพย์	๑๒
- โครงการประชุมสัมมนาเรื่อง “การรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับ (ร่าง) ประกาศ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ธุรกิจรับจ้างก่อสร้างอาคารเพื่อการอยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ ควบคุมสัญญา พ.ศ. ...”	๑๒
- โครงการประชุมสัมมนา เรื่อง “การรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับ (ร่าง) ประกาศ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ คนทุพพลภาพ และผู้ป่วยตามสถานที่อยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ...”	๑๓
- โครงการประชุมสัมมนา เรื่อง “คำขายรถยนต์อย่างไรให้ถูกกฎหมาย และถูกใจผู้บริโภค”	๑๔
- โครงการประชุมสัมมนา เรื่อง “เจาะลึกปัญหาผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์”	๑๔
- โครงการตรวจสอบด้านสัญญา กรณีธุรกิจให้บริการซ่อมรถยนต์ธุรกิจขายรถยนต์ ที่มีการจองและธุรกิจขายรถยนต์ใช้แล้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙	๑๕
๒.๓ กิจกรรมจัดทำข้อมูลเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย	
- การจัดทำบทความและคู่มือสำหรับผู้บริโภคในการคุ้มครองผู้บริโภค	๑๕
๒.๔ กิจกรรมพัฒนาระบบร้องเรียนผ่าน Mobile Application	
- การดำเนินงานจัดทำระบบร้องเรียนผ่าน Mobile Application	๑๖

(๓) นโยบายด้านองค์การ

๓.๑ กิจกรรมสร้างคุณธรรม และจริยธรรมให้บุคลากร

- โครงการ “ปลูกจิตสำนึกด้านคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาลในการปฏิบัติราชการ” ๑๗

๓.๒ กิจกรรมการประกาศนโยบาย เจตนารมณ์ของผู้บริหารในการเป็นองค์การธรรมาภิบาล มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน

๑๗

๓.๓ กิจกรรมกำหนดมาตรการบริหารความเสี่ยงภายในองค์การ

๑๘

(๔) นโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน

กิจกรรมพัฒนาทักษะการปฏิบัติงาน และพัฒนาทรัพยากรบุคคล

๔.๑ กิจกรรมอบรมความรู้ด้านพ้องคดี และบังคับคดี

- โครงการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพิ่มศักยภาพการดำเนินคดีและการบังคับคดี ให้แก่เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ๑๙

๔.๒ กิจกรรมอบรมความรู้ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง

- โครงการอบรมให้ความรู้และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจขายตรงเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานและเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ ๑๙

๔.๓ กิจกรรมอบรมหลักสูตรนักบริหารระดับต้น

- หลักสูตรนักบริหารระดับต้น เพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน ๒๐

๔.๔ กิจกรรมอบรมทักษะสืบสวนสอบสวน และนิติกร

- โครงการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนและนิติกร ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ ๒๐

๔.๕ กิจกรรมการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (สายงานหลัก) และแผนสร้างความผาสุก

- โครงการจัดทำแผนเสริมสร้างความผาสุกและความพึงพอใจของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ ๒๑

๔.๖ กิจกรรมสำรวจความต้องการของบุคลากร

- การสำรวจความต้องการของบุคลากร เพื่อดำเนินการให้สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ๒๑

รายงานผลตามแผนปฏิบัติการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๕๙ (รอบ ๑๒ เดือน)

(๑) นโยบายด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม

กิจกรรมสนับสนุนภาคีผู้บริโภคไทยในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

๑) โครงการส่งเสริมเครือข่ายสหภาพแรงงานและองค์กรนายจ้างเพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิ
ผู้บริโภคประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนประสานงานภาครัฐและเอกชน

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ ๑๕ มีนาคม พ.ศ.๒๕๕๙ สิ้นสุด วันที่ ๑๕ มีนาคม พ.ศ.๒๕๕๙

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เครือข่ายสหภาพแรงงาน องค์กรนายจ้าง เกิดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับกฎหมาย
ว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค และสามารถพิทักษ์ปกป้องสิทธิของตน

๒. เพื่อสร้างความร่วมมือกับกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานและสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภค ในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคเชิงรุกและการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้าน
การคุ้มครองผู้บริโภคให้เครือข่ายสหภาพแรงงาน องค์กรนายจ้างรับทราบอย่างต่อเนื่อง

ผลตัวชี้วัดรายโครงการ

กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ความเข้าใจเรื่องที่สัมมนา/อบรมผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด ร้อยละ ๙๖.๖๙

๒) โครงการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ว่าด้วยการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค
ด้านการประกันภัย กับสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนประสานงานภาครัฐและเอกชน

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ ๑๑ มกราคม พ.ศ.๒๕๕๙ สิ้นสุด วันที่ ๑๑ มกราคม พ.ศ.๒๕๕๙

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อบูรณาการ การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการประกันภัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
มีความถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม

๒. ผู้บริโภค มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านการประกันภัยอย่างถูกต้องและเพียงพอ

ผลตัวชี้วัดรายโครงการ

ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการจัดโครงการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ว่าด้วย
การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ด้านการประกันภัย กับ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ
ประกันภัย (คปภ.)

๓) ขออนุมัติดำเนินโครงการ วิทยากรตัวคุณ สคบ.รุ่น ๑

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนประสานงานภาครัฐและเอกชน

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๕๘ – สิ้นสุด วันที่ ๒๘ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๕๘

วัตถุประสงค์

๑. สมาชิกชมรมคุ้มครองผู้บริโภคสามารถถ่ายทอดความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ประชาชนในชุมชน หรือในเขตการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกำหนด

ผลตัวชี้วัดรายโครงการ

วิทยากรตัวคุณสามารถถ่ายทอดความรู้ เผยแพร่ความรู้ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคสู่ชุมชนได้

๔) ขออนุมัติจัดโครงการส่งเสริมความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคแก่องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ กิจกรรมจัดอบรมหลักสูตร การพัฒนาเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค รุ่น ๔

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนประสานงานภาครัฐและเอกชน

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ ๔ - ๕ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๕๙, ๑๑ - ๑๒ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๕๙, ๑๘ - ๑๙ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๕๙, ๒๕ - ๒๖ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๕๙, ๓ - ๔ มีนาคม พ.ศ.๒๕๕๙

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ผู้นำภาครัฐภาคเอกชน และภาคประชาสังคมที่มีบทบาทในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้สามารถนำไปให้คำปรึกษาแนะนำและช่วยเหลือผู้บริโภคในเบื้องต้นได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ผลตัวชี้วัดรายโครงการ

ตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์โครงการ/กิจกรรม สามารถตอบสนองผลสัมฤทธิ์โครงการ/กิจกรรมได้

๕) ขออนุมัติจัดโครงการอบรมเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นพื้นฐานสำหรับเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาสังคม รุ่น ๑

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนประสานงานภาครัฐและเอกชน

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ ๒๗ และ ๒๘ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๕๙

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นพื้นฐานให้เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาสังคมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการช่วยเหลือผู้บริโภคในเบื้องต้นได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ผลตัวชี้วัดรายโครงการ

ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ค่าเป้าหมายร้อยละ ๗๐

กิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระดับอาเซียน

๑) โครงการสัมมนาความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัล ครั้งที่ ๑ เรื่อง “นโยบายคุ้มครองผู้บริโภคของอาเซียนเกี่ยวกับการทำธุรกรรมข้ามพรมแดน”

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนความร่วมมือกับต่างประเทศ

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ ๒๖ มกราคม พ.ศ.๒๕๕๙

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อถ่ายทอดนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคของอาเซียนและองค์ความรู้ระดับสากลเกี่ยวกับการทำธุรกรรมข้ามพรมแดนให้แก่เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำนโยบายดังกล่าวไปจัดทำเป็นโครงการหรือกิจกรรมในการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และเท่าเทียมประเทศอื่นๆ ในภูมิภาค

๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ได้นำองค์ความรู้ที่ได้รับไปถ่ายทอดต่อยังประชาชนผู้บริโภค เพื่อให้มีความรู้เท่าทันและสามารถปกป้องสิทธิตนเองจากการทำธุรกรรมข้ามพรมแดนได้ในเบื้องต้น

ผลตัวชี้วัด

มากกว่าร้อยละ ๑๐๐

๒) โครงการสัมมนาความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัล ครั้งที่ ๒ เรื่อง “การบริโภคอย่างชาญฉลาดในปีประชาคมอาเซียน”

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนความร่วมมือกับต่างประเทศ

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ - ๒ มีนาคม พ.ศ.๒๕๕๙ (รวมวันเดินทางไป - กลับ) วันที่จัด

สัมมนาวันที่ ๑ มีนาคม พ.ศ.๒๕๕๙

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อจัดทำเอกสาร “แนวทางการคุ้มครองตนเอง และการแก้ไขปัญหากรณีผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิในปีประชาคมอาเซียน”

๒. เพื่อให้ประชาชนในจังหวัดอุดรธานี และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวได้รับความรู้เบื้องต้นในการบริโภคข้ามพรมแดนอย่างปลอดภัย

ผลตัวชี้วัด

ร้อยละ ๘๖.๙๖

๓) โครงการสัมมนาความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัล ครั้งที่ ๓ เรื่อง “แนวทางการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน และวิธีการรับเรื่องร้องเรียนผู้บริโภคต่างชาติ”

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนความร่วมมือกับต่างประเทศ

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ ๒๖ - ๒๘ เมษายน พ.ศ.๒๕๕๙ (รวมวันเดินทางไป - กลับ) วันที่จัดสัมมนา วันที่ ๒๗ เมษายน พ.ศ.๒๕๕๙

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนผู้บริโภคต่างชาติในปีประชาคมอาเซียนให้แก่เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

๒. เพื่อสร้างเครือข่ายและแนวปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียนผู้บริโภคต่างชาติให้แก่เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ผลตัวชี้วัด

ร้อยละ ๘๑.๔๗

๔) โครงการประชุมสัมมนาของอาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ครั้งที่ ๒

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนความร่วมมือกับต่างประเทศ

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ ๑๔ - ๑๕ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๕๘

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคภายในประเทศสมาชิกอาเซียน

๒. เพื่อให้ความเห็นเกี่ยวกับบทความเชิงนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและกรณีศึกษาของอาเซียน ภายใต้โครงการสนับสนุนการวิจัยและการประชุมหารือระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการคุ้มครองผู้บริโภคตามความร่วมมือของ ACCP และ AADCP II

ผลตัวชี้วัด

ร้อยละ ๘๗.๔๐

กิจกรรม Thai Smart Young Consumer

๑) โครงการจ้างที่ปรึกษาโครงการค่ายสร้างสรรค์สื่อด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (Smart Young Consumer Leaders to ASEAN ๒๐๑๖)

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (ฝ่ายเผยแพร่วิชาการพัฒนาเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค)

ระยะเวลาดำเนินการ : ภายใน ๑๘๐ วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเสริมสร้างรากฐานความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ผู้เข้าร่วมโครงการ และรับรู้ถึงความสำคัญของการตระหนักถึงสิทธิของตนเองเพื่อเป็นผู้บริโภคที่ฉลาด

๒. เพื่อกระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมโครงการเกิดความคิดสร้างสรรค์ สามารถศึกษาค้นคว้าได้ด้วยตนเอง และต่อยอดองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

๓. เพื่อกระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมโครงการตระหนักและเห็นความสำคัญของการเตรียมความพร้อมในการก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

๔. เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์องค์กรตลอดจนเผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ประชาชน

กิจกรรมเพิ่มประสิทธิภาพความร่วมมือเครือข่ายสื่อมวลชน

๑) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพความร่วมมือเครือข่ายสื่อมวลชนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ณ โรงแรมปรี๊นท์พาเลซ มหานคร กรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) มีภารกิจหลักในการดำเนินการเผยแพร่วิชาการและการประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค และการคุ้มครองผู้บริโภคเข้ามามีส่วนร่วมในการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง การดำเนินการตามภารกิจหลักโดย สคบ. เพียงลำพังอาจทำให้ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน สคบ. จึงสร้างเครือข่ายสื่อมวลชนด้านการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้น เพื่อร่วมในการดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคสู่ประชาชนอย่างกว้างขวางและรวดเร็ว

ผลตัวชี้วัดรายโครงการ/กิจกรรม

การดำเนินโครงการแล้วเสร็จ

กิจกรรมเพิ่มประสิทธิภาพการเฝ้าระวังเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับเครือข่าย

๑) ขออนุมัติโครงการและค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการคลินิก สคบ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนประสานงานภาครัฐและเอกชน
ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ ๑๑ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๕๙, ๑๘ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๕๙, ๙ กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๕๙, ๓๑ กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๕๙, ๗ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๕๙, ๒๑ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๕๙

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์การทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่สมาชิกสมาพันธ์ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคกรุงเทพมหานคร

๒. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้าถึงความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงอำนวยความสะดวกในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้คำปรึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้อง

ผลตัวชี้วัดรายโครงการ

กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ความเข้าใจเรื่องที่สัมมนา/ค่าเป้าหมายที่กำหนด ร้อยละ ๗๐

กิจกรรม สคบ. สัญจร

๑) โครงการ สคบ. สัญจร

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

ระยะเวลาดำเนินการ : ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ – ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อผลักดันกลไกการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ ในส่วนภูมิภาคให้มีผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

๒. เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรวมทั้งผู้ประกอบการธุรกิจในพื้นที่เกิดความตระหนักและเห็นความสำคัญในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

๓. เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในฐานะผู้บริโภคอาสาเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งการสนับสนุนข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเพียงพอเพื่อให้ประชาชนสามารถใช้ในการปกป้องคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคของตนและในกลุ่มสมาชิกได้ในเบื้องต้น

สถานที่ดำเนินงาน

๑. โครงการ สคบ. สัญจร จังหวัดแม่ฮ่องสอน วันที่ ๙ – ๑๓ มกราคม ๒๕๕๙ ณ โรงแรมอิมพีเรียล แม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน ๒๗๘ คน

๒. โครงการ สคบ. สัญจร จังหวัดพิษณุโลก วันที่ ๑๔ – ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ ณ โรงแรมอมรินทร์ ลากูน จังหวัดพิษณุโลก ผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน ๑,๕๓๙ คน

๓. โครงการ สคบ. สัญจร จังหวัดเลย วันที่ ๑ – ๔ มีนาคม ๒๕๕๙ ณ โรงแรมไบบยู แกรนด์ จังหวัดเลย ผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน ๑,๐๐๑ คน

๔. โครงการ สคบ. สัญจร จังหวัดเชียงใหม่ วันที่ ๖ – ๙ มีนาคม ๒๕๕๙ ณ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ ผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน ๑,๗๔๔ คน

๕. โครงการ สคบ. สัญจร จังหวัดนครราชสีมา วันที่ ๒๔ - ๒๖ เมษายน ๒๕๕๙ ณ โรงแรมสีมาธานี จังหวัดนครราชสีมา ผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน ๑,๐๐๐ คน

๖. โครงการ สคบ. สัญจร จังหวัดสุราษฎร์ธานี วันที่ ๑๕ - ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๕๙ ณ โรงแรม ไดมอนด์พลาซ่า จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน ๕๐๐ คน

๗. โครงการ สคบ. สัญจร จังหวัดระนอง วันที่ ๑๓ - ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๕๙ ณ โรงแรมทรินิตี้ แอ๊ด ระนอง จังหวัดระนอง ผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน ๖๑๐ คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ ในส่วนภูมิภาค มีประสิทธิภาพ มีผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น และเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั่วประเทศ

๒. ประชาชนมีความเข้าใจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถปกป้องกันคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคของตน ได้ในเบื้องต้น

๓. เกิดเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน และอาสาเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ผลตัวชี้วัดการดำเนินการ

ระยะเวลาในการทำรายงานเสนอผู้บริหาร ภายใน ๓๐ วันหลังจากการสิ้นสุดการสัมมนา

ปัญหาอุปสรรค

ประชาชนผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคมีความสนใจในเรื่องกฎหมายที่ให้การคุ้มครองผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก ซึ่งจากงบประมาณที่ได้รับไม่เพียงพอ ทำให้ไปปฏิบัติงานโครงการ สคบ. สัญจร ได้จำนวน น้อยครั้งในแต่ละปีงบประมาณ

กิจกรรมจัดจ้างพนักงานจ้างเหมาบริการประเภทบุคคลพิการ

๑) การดำเนินการจ้างคนพิการตามอัตราส่วนที่กฎหมายกำหนด

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : สำนักเลขานุการกรม สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจ้างคนพิการเข้าทำงาน โดยการจ้างเหมาบริการวิธีพิเศษ ตามมาตรา ๓๕ พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม จำนวน ๒ ราย ตามอัตราส่วนคนพิการที่ต้องรับเข้าทำงานที่กฎหมายกำหนด

วัตถุประสงค์

๑. การให้โอกาสและสิทธิการเข้าถึงการจ้างงานคนพิการ ซึ่งเป็นการแสดงถึงการให้โอกาสแก่คนพิการได้รับการจ้างงาน ดังเจตนารมณ์ของกฎหมายที่จะคุ้มครอง และส่งเสริมโอกาส สิทธิของคนพิการในการเข้าถึงการจ้างงาน

ผลตัวชี้วัดการดำเนินการ

ดำเนินการจ้างคนพิการเข้าทำงาน และส่งรายงานผลการจ้างคนพิการ ให้สำนักนายกรัฐมนตรีทราบ เป็นรายปี ตามแบบ จพ ๐ - ๒

กิจกรรมประหยัดพลังงาน

การประหยัดพลังงานของส่วนราชการ แบ่งออกเป็น ๒ ด้าน ได้แก่ ด้านไฟฟ้า และด้านน้ำมันเชื้อเพลิง

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรของสำนัก/กอง/กลุ่มงาน ร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรการ/แนวทางที่กำหนดขึ้น

๒. เพื่อกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบที่ชัดเจนในการติดตามดูแลการประหยัดพลังงาน ตามมาตรการที่กำหนดไว้

ด้านไฟฟ้า โดยมีค่าคะแนน ๕ ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก ๐.๐๖๒๕ (รอบ ๙ เดือน)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีการสรุปผลการดำเนินการตามแผนประหยัดพลังงาน โดยได้รับความร่วมมือจาก สำนัก/กอง/กลุ่ม ดังนี้

๑. ตรวจสอบอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า หรือตรวจสอบสภาพการใช้งานให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์สามารถใช้งานได้ หากมีการเสื่อมหรือเสียจะมีการแจ้งให้ฝ่ายคลังและพัสดุ ดำเนินการแก้ไขทันที โดยเลือกใช้อุปกรณ์ประหยัดพลังงานและมีประสิทธิภาพสูง

๒. มีการเปิด-ปิดไฟฟ้า และเครื่องปรับอากาศตามที่กำหนด คือ ๐๘.๓๐-๑๒.๐๐ น. และ ๑๓.๐๐-๑๖.๓๐ น. ทุกวันทำการ

๓. มีการถอดปลั๊กออกหลังเลิกการใช้งานแล้วทุกวัน

๔. มีการปิดจอเครื่องคอมพิวเตอร์ในเวลาพัก หรือ ขณะไม่ใช้งานเกินกว่า ๑๕ นาที รวมทั้งตั้งโปรแกรมอัตโนมัติ ปิดจอหากไม่มีการใช้งานเกิน ๑๕ นาที

๕. มีการปิดเครื่องถ่ายเอกสารหลังเลิกใช้งานและถอดปลั๊กออกหลังเลิกงาน รวมทั้งตั้งระบบปิดเครื่องอัตโนมัติ

ด้านน้ำมันเชื้อเพลิง โดยมีค่าคะแนน ๕ ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก ๐.๐๖๒๕ (รอบ ๙ เดือน)

สรุปผลการดำเนินการตามแผนประหยัดพลังงานน้ำมันเชื้อเพลิงของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยได้รับความร่วมมือจาก สำนัก/กอง/กลุ่ม ดังนี้

๑. ใช้ระบบ Car Pool ทางเดียวกันไปด้วยกัน

๒. กำหนดการส่งเอกสารในแต่ละวัน โดยการรวบรวมเอกสารไว้จัดส่งพร้อมกัน

๓. กำกับให้พนักงานขับรถยนต์ขับรถในอัตราความเร็วที่ ๙๐ กิโลเมตร/ชั่วโมง

๔. ตรวจสอบสภาพรถยนต์ที่ใช้สม่ำเสมอ และศึกษาเส้นทางก่อนออกเดินทาง

๕. เลือกใช้น้ำมันเชื้อเพลิงที่เหมาะสม

ปัญหาอุปสรรค

๑. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ย้ายสถานที่ทำการจากทำเนียบรัฐบาล มาประจำอยู่ ณ อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ซึ่งมีระบบเครื่องปรับอากาศและไฟฟ้า เป็นระบบรวมทำให้การควบคุมการเปิด-ปิด เครื่องปรับอากาศและไฟฟ้า ดำเนินการได้อย่างไม่เต็มประสิทธิภาพ

๒. เนื่องจากมีปริมาณงานเพิ่มขึ้นจึงมีการเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องต่างๆ ทำให้มีการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงเพิ่มขึ้น

กิจกรรมรณรงค์ลดการใช้ภาชนะบรรจุอาหารประเภทโฟม

๑) การดำเนินงานรณรงค์ลดการใช้ภาชนะบรรจุอาหารประเภทโฟม

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้กับผู้บริโภค และบุคลากรในสำนักงาน ช่วยกันรณรงค์ในการหลีกเลี่ยงการใช้โฟมอย่างแท้จริง โดยมีการนำเสนอผ่าน สคบ.สาร และสื่อเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อหลีกเลี่ยงการใช้กล่องโฟมเป็นภาชนะบรรจุอาหาร โดยเฉพาะอาหารที่ปรุงเสร็จใหม่ๆ (ที่มีอุณหภูมิสูง หรือเย็นจัด)

๒. เพื่อหลีกเลี่ยงการบริโภคอาหารพร้อมรับประทานที่เก็บหรือบรรจุไว้ในกล่องโฟม เนื่องจากอาหารดังกล่าวอาจมีการดูดซึมสารเคมีหรือสารอันตรายอื่นๆ จากการทำปฏิกิริยาของกล่องโฟมได้

๓. การไม่นำโฟมที่ใช้แล้วกลับมาใช้ซ้ำ

ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคยังมีการให้ข้อมูลความรู้ในด้านของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโฟมบรรจุอาหารอีกด้วย เพื่อให้ผู้บริโภคและบุคลากรในสำนักงานมีความรู้ความเข้าใจในด้านของกฎหมายและแนวทางในการปฏิบัติที่ถูกต้อง ได้แก่

ประกาศกระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ ๒๙๕ (พ.ศ.๒๕๔๘) เรื่อง กำหนดคุณภาพหรือมาตรฐานของภาชนะบรรจุที่ทำจากพลาสติก

ประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม ฉบับที่ ๔๒๒๕ (พ.ศ.๒๕๕๓) เรื่อง ยกเลิกและกำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมภาชนะ และเครื่องใช้พลาสติกสำหรับอาหาร

ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ฉบับที่ ๙ (พ.ศ.๒๕๔๔) เรื่อง ให้ผลิตภัณฑ์พลาสติกเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

กิจกรรมจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานเลขานุการกรม (ส่วนพัสดุ)

วัตถุประสงค์

เพื่อสร้างความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ไม่ทำลายมลภาวะขององค์กร เสริมสร้างบรรยากาศที่ดีให้กับการทำงาน

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีการจัดซื้อจัดจ้างสินค้า กระดาษถ่ายเอกสาร A๔ ๘๐ แกรม จำนวน ๒,๕๐๐ รีม ในช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๕๘ - มิถุนายน ๒๕๕๙ ในวงเงินงบประมาณ ๒๒๗,๓๗๕ บาท โดยไม่มีปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน และมีหลักการในการลดใช้ปริมาณกระดาษ ได้แก่ การใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์แทนกระดาษ การใช้กระดาษให้คุ้มค่า ๑ หน้าขึ้นไป การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การใช้กระดาษ ลดภาระ เพิ่มมูลค่า สร้างความสุข

(๒) นโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลักษณะรูปแบบของกิจกรรม

- ๑) การให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียนผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (ศูนย์ราชการสะดวก)
- ๒) สายด่วน ๑๑๖๖
- ๓) ทนายความอาสา
- ๔) การร้องเรียนผ่าน Application
- ๕) การจัดทำมาตรฐานการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพของการให้บริการ
- ๖) จัดทำข้อมูล ความรู้ ข่าวสาร ผลการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเรื่องต่างๆ เพื่อเผยแพร่อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงกับข้อเท็จจริง และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ

กิจกรรมการให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียนผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และ กิจกรรม การ จัด ทำ มาตรฐานการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพของการให้บริการ

๑) การดำเนินงานโดยศูนย์ราชการสะดวกด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก : กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

วัตถุประสงค์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกำหนดรูปแบบ/ ขั้นตอนการทำงานของศูนย์ราชการสะดวกด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

๑. ให้ข้อเสนอแนะและคำปรึกษาข้อกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค
๒. พิจารณารับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑
๓. ให้คำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มคำร้องทุกข์แก่ผู้บริโภค และพิมพ์คำร้องให้กับผู้บริโภคในกรณีที่ไม่สามารถบันทึกคำร้องทุกข์ได้ด้วยตนเอง
๔. ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและหลักฐานต่างๆ ที่ใช้ประกอบคำร้องทุกข์
๕. รวบรวมคำร้องทุกข์พร้อมเอกสารหลักฐานประกอบคำร้อง ส่งให้สารบรรณกลางเพื่อนำลงระบบและออกเลขที่ร้องทุกข์ต่อไป
๖. รวบรวมและรายงานผลการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งจัดทำสถิติการให้คำปรึกษา และพิจารณา รับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยจำแนกเรื่องตามประเภทต่างๆ
๗. รวบรวม และรายงานผลการแสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการจากระบบคิวอัตโนมัติ โดยนำข้อมูลมาคิดคำนวณเป็นร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ
๘. ปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ทันต่อสถานการณ์

กิจกรรม สายด่วน ๑๑๖๖

๑.) การดำเนินงานโดยศูนย์ให้คำปรึกษา สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖

หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก : กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

วัตถุประสงค์

๑. คัดกรองสายการให้บริการ การให้ข้อมูล ชี้แนะนำ และคำปรึกษาที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการ

๒. โอนสายโทรศัพท์ภายในเพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่ในกรณี ติดตามงานและขอข้อมูลเชิงลึก หรือข้อมูลด้านกฎหมาย

๓. บันทึกข้อมูลการให้บริการลงในระบบจัดการข้อมูลสายด่วน ๑๑๖๖ โดยจำแนกเรื่องตามประเภทต่างๆ

๔. รับแจ้งเบาะแสในกรณีที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และส่งเรื่องให้หน่วยงานภายในดำเนินการต่อไป

๕. รวบรวมและรายงานผลการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งจัดทำสถิติการให้ชี้แนะนำและคำปรึกษา โดยจำแนกเรื่องตามประเภทต่างๆ

๖ รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลการให้ชี้แนะนำคำปรึกษาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อใช้เป็นแนวทางในการให้บริการ

๗ ปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้เป็นปัจจุบัน ทั้งจากหน่วยงานภายใน/ ภายนอกให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ทันต่อสถานการณ์

ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

ศูนย์ราชการสะดวกด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และ สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จะเป็นส่วนหนึ่งในขั้นตอนการให้บริการประชาชนที่สำคัญตามนโยบายรัฐบาล โดยอยู่ในจุดแรกของการรับเรื่องจากประชาชน ทั้งการรับคำร้อง รับงานบริการประชาชน ให้ข้อมูลต่าง ๆ อาทิ เรื่องการกรอกแบบฟอร์มหรือสถานที่ต่าง ๆ ที่จะต้องไปยื่นเรื่อง และให้คำปรึกษา ด้วยหัวใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส น้ำเสียงสุภาพ สามารถเป็นที่พึ่งของผู้บริโภคได้อย่างสมบูรณ์

ผลลัพธ์ที่ได้รับ

ผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ได้รับการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการร้องทุกข์อย่างเต็มเปี่ยม รวมถึงผู้บริโภคที่ต้องการขอข้อมูล/ ปรึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคจะได้รับการบริการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นปัจจุบัน อีกทั้งจะช่วยให้ผู้บริโภคมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐอีกด้วย

กิจกรรมทนายความอาสา

๑) โครงการทนายความอาสา

หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก : กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

วัตถุประสงค์

๑. ให้การช่วยเหลือและให้คำปรึกษากับผู้บริโภคในด้านกฎหมายและสิทธิของผู้บริโภค
๒. ช่วยเหลือผู้บริโภคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้ร้องทุกข์กับผู้ประกอบธุรกิจเบื้องต้น

๒) โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านอาหารมทรัพย์

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ ๑๘ - ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

วัตถุประสงค์

๑. ให้บุคลากรของกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา มีความรู้ ทักษะ ในเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ย การรับเรื่องราวร้องทุกข์ และสามารถปฏิบัติงานได้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน

๒. ให้บุคลากรของกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ที่ทำงานเกี่ยวกับการตรวจสอบมีความเข้าใจในการดำเนินงานและเป็นในทิศทางเดียวกับมากขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

กองคุ้มครองผู้บริโภค สามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การทำงานเชิงรุกของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓) โครงการประชุมสัมมนาเรื่อง “การรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับ (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ธุรจิจรับจ้างก่อสร้างอาคารเพื่อการอยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ...”

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ ๑๑ พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๕๙ ณ.โรงแรม ที.เค. พาเลซ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อดำเนินการให้ครบตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการกำหนดธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและลักษณะของสัญญา พ.ศ.๒๕๕๒ มาตรา ๕ ที่กำหนดไว้ว่า ก่อนออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา หน่วยงานจะต้องจัดทำประชาพิจารณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกครั้ง

๒. เพื่อดำเนินการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เพื่อนำความเห็นที่ได้รับไปแก้ไขปรับปรุงร่างประกาศฯ ให้มีความสมบูรณ์และตรงต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก่อนที่จะดำเนินการประกาศบังคับใช้

นายสุวิทย์ วิจิตรโสภาก ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา เป็นประธานเปิดโครงการประชุมสัมมนา การรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับ (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่องให้ธุรกิจรับจ้างก่อสร้างอาคารเพื่อการอยู่อาศัยเป็นธุรกิจควบคุมสัญญา ณ ห้องประชุม คอนเวนชั่น โรงแรมที.เค. พาเลซ โดยมีวิทยากรเข้าร่วมบรรยายให้ความรู้แก่ผู้เข้าร่วมสัมมนา จำนวน ๓ ท่าน ได้แก่

ศาสตราจารย์สำเรียง เมฆเกรียงไกร ประธานกรรมการว่าด้วยสัญญา นายธีรวัฒน์ จันทรมบูรณ์ กรรมการว่าด้วยสัญญา นายบรรหาร จงเจริญประเสริฐ กรรมการว่าด้วยสัญญา โดยมีการชี้แจงประเด็นในการให้ความรู้เกี่ยวกับปัญหาที่ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนจากประเด็นต่างๆ ในด้านอสังหาริมทรัพย์ที่ได้มีการร้องเรียน ต่อ สคบ. การให้ความสำคัญของประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่องให้ธุรกิจรับจ้างก่อสร้างอาคารเพื่อการอยู่อาศัยเป็นธุรกิจควบคุมสัญญา และการเจาะลึกในข้อกฎหมายในประกาศฯ โดยเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบธุรกิจ ภาคประชาชน และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องได้สอบถามและให้ความเห็น โดยการสัมมนาดังกล่าวมีผู้ประกอบธุรกิจ หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง และสมาคมคุ้มครองผู้บริโภค เข้าร่วมสัมมนากว่า ๑๑๐ ราย โดยมีสื่อมวลชนจากช่อง ๗ ร่วมทำข่าวเผยแพร่ต่อไป

๔) โครงการประชุมสัมมนา เรื่อง “การรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับ (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ คนทุพพลภาพ และผู้ป่วยตามสถานที่อยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ...”

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

ระยะเวลาดำเนินการ : เมื่อวันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๕๘ ณ.โรงแรม ที.เค. พาเลซ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนา ได้แสดงความคิดเห็นต่อ ร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ คนทุพพลภาพ และผู้ป่วยตามสถานที่อยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ... ซึ่งเป็นประโยชน์ในการพิจารณาปรับปรุงแก้ไข (ร่าง) ประกาศฯ เป็นไปอย่างเหมาะสมและเป็นธรรมทั้งฝ่ายผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ

นายธสรณ์อัฒม์ ธนธิพิพันธ์ ผู้อำนวยการสำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้เป็นประธานในการเปิดการสัมมนา เรื่อง การรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับ (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบริการดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ คนทุพพลภาพ และผู้ป่วยตามสถานที่อยู่อาศัยเป็นธุรกิจควบคุมสัญญา ณ ห้องประชุมราชวดี ชั้น ๔ โรงแรม ที.เค. พาเลซ โดยมีนายสุวิทย์ วิจิตรโสภาค (ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา) กล่าวรายงานถึงความเป็นมาของร่างประกาศฯ ดังกล่าว และเป็นผู้ดำเนินรายการในการอภิปราย โดยมีวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ บรรยายให้ความรู้แก่ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ และตัวแทนจากหน่วยงานราชการที่เข้าร่วมสัมมนาจำนวน ๑๑๑ คน โดยวิทยากร ๓ ท่าน ได้แก่

๑. ศาสตราจารย์สำเรียง เมฆเกรียงไกร ประธานกรรมการว่าด้วยสัญญา

๒. นายธีรวัฒน์ จันทรมบูรณ์ กรรมการว่าด้วยสัญญา

๓. นายบรรหาร จงเจริญประเสริฐ กรรมการว่าด้วยสัญญา

ซึ่งผลการสัมมนาดังกล่าว ได้รับความสนใจจากผู้ประกอบธุรกิจด้านบริการดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ คนทุพพลภาพ และผู้ป่วยตามสถานที่อยู่อาศัย สอบถามเกี่ยวกับการทำสัญญา ข้อความที่สามารถระบุได้ในสัญญา ข้อความที่ห้ามระบุ ทำให้เกิดข้อมูลเชิงลึกในการพิจารณาเสนอ (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบริการดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ คนทุพพลภาพ และผู้ป่วยตามสถานที่อยู่อาศัยเป็นธุรกิจควบคุมสัญญา เป็นกฎหมายบังคับใช้ต่อไป

๕) โครงการประชุมสัมมนา เรื่อง “คำขायรยยนต์อย่างไรให้ถูกกฎหมาย และถูกใจผู้บริโภค”

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ ๓ พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๕๙ ณ.โรงแรม ที.เค. พาเลซ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบปัญหาเกี่ยวกับการจำหน่ายรถยนต์ และร่วมหาแนวทางการแก้ไข ที่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคต่อไป

๒. เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

นายสุวิทย์ วิจิตรโสภา ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา เป็นประธานเปิดการสัมมนา หอข้อ คำขायรยยนต์อย่างไรให้ถูกกฎหมายและถูกใจผู้บริโภค ณ ห้องประชุม คอนเวนชั่น โรงแรมที.เค. พาเลซ โดยมีวิทยากรเข้าร่วมจำนวน ๔ ท่าน ได้แก่ นายศิริบุรณ์ เนาว์ถิ่นสุข ประธานอนุกรรมการไกล่เกลี่ย เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ด้านยานยนต์ นางสาวทรงศิริ จุมพล ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้าน ฉลาก นายชัยวัฒน์ พรสวัสดิ์ จากกรมการขนส่งทางบก และนายวรวิทย์ ก่อวงศ์พาณิชย์ จากสถาบันยานยนต์ เพื่อสร้างความรู้เกี่ยวกับการผลิตรถยนต์ การซื้อ-ขายรถยนต์ ปัญหาที่เกิดขึ้น กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และการ เยียวยาแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภค และมีการแบ่งกลุ่มผู้เข้าร่วมสัมมนาจำนวน ๔ กลุ่ม เพื่อหารือบูรณาการ ความรู้ โดยนำปัญหาวิเคราะห์สาเหตุเพื่อหาแนวทางแก้ไข โดยมีเจ้าหน้าที่จากกองคุ้มครองผู้บริโภคด้าน สัญญาเป็นที่ปรึกษาหาแนวทางร่วมกับผู้ประกอบการธุรกิจ โดยการสัมมนาดังกล่าวมีผู้ประกอบการ หน่วยงาน ราชการที่เกี่ยวข้อง และสมาคมคุ้มครองผู้บริโภค เข้าร่วมสัมมนากว่า ๑๐๐ ราย

๖) โครงการประชุมสัมมนา เรื่อง “เจาะลึกปัญหาผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์”

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ ณ โรงแรม มิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบปัญหาเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ และร่วมหาแนวทางการแก้ไข ที่เป็น ธรรมต่อผู้บริโภคต่อไป

๒. เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยนายสุวิทย์ วิจิตรโสภา ผู้อำนวยการกองคุ้มครอง ผู้บริโภคด้านสัญญาและเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา จัดโครงการประชุมสัมมนา เรื่อง "เจาะลึก ปัญหาผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์" โดยมีคณะวิทยากรจากกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา โดยมีนายสุวิทย์ วิจิตรโสภา ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา เป็นผู้ดำเนินรายการ พร้อมด้วยวิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิจาก สคบ. กรมที่ดิน กรมโยธาธิการและผังเมือง การบรรยายให้ความรู้แล้วในเรื่องของปัญหา ผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์ เพื่อหาวิธีการแก้ไขปัญหาไปในแนวทางที่ถูกต้อง และการจัดกิจกรรมแบ่งกลุ่ม Workshop ดังนี้ ๑. กลุ่มบ้านจัดสรร ๒. กลุ่มอาคารชุด และ ๓. กลุ่มนิติบุคคล เพื่อระดมความคิดเห็นใน การวางแผนและจัดการแก้ไขปัญหาผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์ จากผู้เข้าร่วมกิจกรรม ซึ่งเป็นผู้ประกอบการ ธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์ ประมาณ ๑๐๐ คน

๗) โครงการตรวจสอบด้านสัญญา กรณีธุรกิจให้บริการซ่อมรถยนต์ธุรกิจขายรถยนต์ที่มีการจอง และธุรกิจขายรถยนต์ใช้แล้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

ระยะเวลาดำเนินการ

- ครั้งที่ ๑ ระหว่างวันที่ ๒๓ - ๒๖ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ ณ จังหวัดลำปาง
- ครั้งที่ ๒ ระหว่างวันที่ ๒๖ - ๒๙ เดือนเมษายน ๒๕๕๙ ณ จังหวัดหนองคาย
- ครั้งที่ ๓ ระหว่างวันที่ ๒๔ - ๒๗ เดือนพฤษภาคม ๒๕๕๙ ณ จังหวัดภูเก็ต
- ครั้งที่ ๔ ระหว่างวันที่ ๒๙ มิถุนายน - ๑ กรกฎาคม ๒๕๕๙ ณ จังหวัดชลบุรี

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจมีจริยธรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในการประกอบการ
๒. เพื่อบังคับใช้กฎหมายให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
๓. เพื่อป้องปรามการละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินการ

- ผู้ประกอบธุรกิจขายรถยนต์ที่มีการจอง และธุรกิจรถยนต์ใช้แล้วในส่วนภูมิภาค ดำเนินไปอย่างถูกต้องตามกฎหมายที่กำหนด และมีธรรมาภิบาล
- สามารถป้องปรามมิให้ผู้ประกอบธุรกิจในส่วนภูมิภาคดำเนินธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภคได้

กิจกรรมจัดทำข้อมูลเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย

การจัดทำบทความและคู่มือสำหรับผู้บริโภคในการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับเรื่องสัญญาลงในหน้าเว็บไซต์

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ ๒๖ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๕๘

วัตถุประสงค์

๑. การนำเสนอบทความให้ความรู้แก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับเรื่องสัญญาเว็บไซต์กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา เพื่อให้ข้อมูลความรู้ความเข้าใจให้กับผู้บริโภค
๒. การจัดทำคู่มือผู้บริโภคในการซื้อบ้านผ่านเว็บไซต์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา เพื่อนำเสนอข้อมูลให้กับบุคลากรได้รับความรู้ในการซื้อบ้านอย่างถูกต้อง
๓. การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องสัญญาทางโทรศัพท์ เพื่อเป็นช่องทางในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริโภคอีกช่องทางหนึ่งที่จะช่วยแก้ปัญหาในด้านของสัญญาได้อย่างรวดเร็ว

กิจกรรมพัฒนาระบบร้องเรียนผ่าน Mobile Application

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ของ สคบ. และกองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์
วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและผู้บริโภคสามารถเข้าถึงระบบร้องทุกข์
ผู้บริโภคผ่าน Mobile Application ได้รวดเร็วขึ้น

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้จัดทำคู่มือการใช้งาน OCPB
Complain Application (ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค) ขึ้นเพื่อประกอบการใช้งานผ่าน Mobile Application
โดยมีการระบุขั้นตอนการสมัครสมาชิก และขั้นตอนการใช้งาน มีการให้บริการต่างๆทั้ง ๓ ส่วน ได้แก่ รับเรื่อง
ร้องทุกข์ ติดตามเรื่องร้องทุกข์ และแก้ไขข้อมูลส่วนตัว เพื่อเป็นช่องทางอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริโภคใน
การร้องทุกข์อีกช่องทางหนึ่ง และปัจจุบันศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กำลังดำเนินการเกี่ยวกับการเชื่อมโยงกับ
ระบบร้องทุกข์และฐานข้อมูลในการพัฒนาประสิทธิภาพสอดคล้องกับการทำงานต่อไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงระบบการร้องทุกข์ได้ง่ายขึ้น และสามารถติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ผ่าน
Mobile Application ได้สะดวกมากขึ้น

(๓) นโยบายด้านองค์การ

กิจกรรมสร้างคุณธรรม และจริยธรรมให้บุคลากร

๑) โครงการ “ปลูกจิตสำนึกด้านคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาลในการปฏิบัติราชการ”

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : สำนักงานเลขาธิการกรม

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๕๙ เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๒.๐๐ น.

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสร้างองค์การให้มีความโปร่งใสด้วยการปลูกฝัง สร้างจิตสำนึก ค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม หลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติราชการ และเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องของหลักและแนวคิดปรัชญา เศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ปฏิบัติราชการและดำเนินชีวิต ทำให้การบริหารราชการเกิดความโปร่งใส ตลอดจนสร้างความมั่นใจ ศรัทธา และไว้วางใจให้กับประชาชนผู้รับบริการในการปฏิบัติราชการของสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยได้เชิญ นายวรินทร์ สุขเจริญ ผู้อำนวยการโครงการเรียนรู้ตามรอย พระยุคลบาท : เศรษฐกิจพอเพียง ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรม สำนักงาน ก.พ. เป็นวิทยากรบรรยายดังกล่าว

ผลตัวชี้วัดรายโครงการ/กิจกรรม

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความตระหนักเรื่องคุณธรรม จริยธรรม ธรรมาภิบาล และจิตสำนึกที่ดีในการประพฤติตนและปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ผ่านเกณฑ์ร้อยละ ๘๐ เกินกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนด (ค่าเป้าหมาย ร้อยละ ๗๐)

กิจกรรมการประกาศนโยบาย เจตนารมณ์ของผู้บริหารในการเป็นองค์การธรรมาภิบาล มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน

๑) การดำเนินงานประกาศนโยบาย เจตนารมณ์ของผู้บริหาร

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : สำนักงานเลขาธิการกรม

วัตถุประสงค์

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ประกาศเจตนารมณ์ในการเป็นองค์การธรรมาภิบาล มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน ดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติภารกิจหลักเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคโดยตรง และมีหน้าที่ในการกำกับดูแลผู้ประกอบการธุรกิจมิให้ประกอบธุรกิจที่เป็นการละเมิดสิทธิผู้บริโภค นอกจากนี้ ยังเป็นหน่วยงานกลางในการประสานการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้ความคุ้มครองสิทธิ รวมทั้งเป็นหน่วยงานที่ผู้บริโภคสามารถใช้สิทธิในการร้องเรียน ขอความเป็นธรรมจากการถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งผู้บริโภค จะได้รับการพิจารณาชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการถูกละเมิดสิทธิตามบทบัญญัติของกฎหมายดังกล่าว

ในฐานะผู้บริหารของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เห็นสมควรให้มีการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้การปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีระบบการบริหารจัดการที่ดี ที่ความชัดเจน โปร่งใส มีธรรมาภิบาล เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง อันจะเป็นการส่งเสริมความมีศักดิ์ศรีของการเป็นหน่วยงานภาครัฐ พร้อมสร้างความไว้วางใจและศรัทธาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดไป

นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รวบรวมหลักการ นโยบายการปฏิบัติราชการ แนวทางปฏิบัติ รวมทั้งมาตรฐานการทำงาน ความประพฤติที่ดีบนพื้นฐานธรรมาภิบาลของข้าราชการและพนักงานรัฐ ตามความคาดหวังของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันได้แก่คณะกรรมการ ผู้บริหาร บุคลากร ผู้รับบริการ ประชาชน โดยบุคลากรทุกระดับของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะสามารถนำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีฉบับนี้เป็นแนวทางยึดถือปฏิบัติในการดำเนินงาน และจะไม่ละเลยการปฏิบัติตามหลักการที่ปรากฏอยู่ในนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีฉบับนี้

นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีฉบับนี้ จะได้รับการพิจารณาทบทวน และปรับปรุงเป็นประจำอย่างน้อย ๑ ครั้ง เพื่อให้มีความเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ และเพื่อเป็นการแสดงถึงพันธะสัญญาระหว่างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงขอให้ทุกคนได้ลงชื่อในหนังสือรับทราบดังที่แนบมาพร้อมกับคู่มือฉบับนี้ พร้อมทั้งยอมรับเป็นหลักการปฏิบัติราชการตลอดไป

กิจกรรมกำหนดมาตรการบริหารความเสี่ยงภายในองค์การ

๑) การดำเนินงานกำหนดมาตรการบริหารความเสี่ยงภายในองค์การ

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : สำนักงานเลขานุการกรม

วัตถุประสงค์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกำหนดให้มีคณะทำงานรับผิดชอบดูแลความเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสถานะแวดล้อมของการทำงาน ความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยคณะทำงานมีหน้าที่ในการวิเคราะห์และบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์การ เพื่อบริหารจัดการและลดโอกาสการเกิดความเสี่ยงในเรื่องต่าง ๆ

(๔) นโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน

กิจกรรมจัดโครงการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงาน และพัฒนาทรัพยากรบุคคล

โดยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้สร้างเสริมความรู้ ความสามารถ และทักษะ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคคลภายนอกองค์กร ได้แก่

กิจกรรมอบรมความรู้ด้านฟิสิกส์ และบังคับคดี

๑) โครงการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพิ่มศักยภาพการดำเนินคดีและการบังคับคดีให้แก่เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : สำนักเลขานุการกรม

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ ๑๙-๒๐ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๕๘ ณ ภาลัยรีสอร์ทแม่กลอง อ.เมือง จ.สมุทรสงคราม
วัตถุประสงค์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจัดอบรมโครงการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพิ่มศักยภาพการดำเนินคดีและการบังคับคดีให้แก่เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในวันที่ ๑๙-๒๐ ธันวาคม ๒๕๕๘ ณ ภาลัยรีสอร์ทแม่กลอง อ.เมือง จ.สมุทรสงคราม เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเกิดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และแนวทางการดำเนินคดีอาญาตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ รวมถึงหลักและแนวทางการบังคับคดีแพ่งแทนผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้แสดงความคิดเห็นต่อร่างระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการดำเนินคดีแพ่งแทนผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. เพื่อนำความเห็นที่ได้ไปใช้ในการแก้ไขร่างระเบียบฯ ดังกล่าวต่อไป

ผลตัวชี้วัดรายโครงการ/กิจกรรม ได้ร้อยละ ๑๑๐ (ค่าเป้าหมาย ร้อยละ ๘๐ ของจำนวนคน ๖๐ คน)

กิจกรรมอบรมความรู้ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง

๒) โครงการอบรมให้ความรู้และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจขายตรง เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานและเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : สำนักเลขานุการกรม

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ ๒๘-๒๙ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๕๘ ณ ห้องประชุม BM ๕๐๒

วัตถุประสงค์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจัดอบรมโครงการอบรมให้ความรู้และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจขายตรง เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานและเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนสำหรับเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ในวันที่ ๒๘-๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๘ ณ BM ๕๐๒ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีความรู้และความเข้าใจธุรกิจขายตรง เข้าใจสภาพปัญหา และวงจรของธุรกิจและสามารถวิเคราะห์แผนการจ่ายผลตอบแทนประเภทต่างๆ ของธุรกิจขายตรงที่มีการยื่นขออนุญาตได้อย่างชัดเจน อันจะเป็นการป้องกันมิให้เกิดวงจรของแชร์ลูกโซ่ หรือการระดมทุนโดยอาศัยการนำแผนการจ่ายผลตอบแทนของธุรกิจขายตรงบางประเภทมาชักชวนอีกทางหนึ่ง

ผลตัวชี้วัดรายโครงการ/กิจกรรม

ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจร้อยละ ๗๗.๗๗ เกินกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนด (เป้าหมาย ร้อยละ ๗๐)

กิจกรรมอบรมหลักสูตรนักบริหารระดับต้น

๓) หลักสูตรนักบริหารระดับต้น เพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : สำนักเลขานุการกรม

ระยะเวลาดำเนินการ : ระหว่างวันที่ ๓๐-๓๑ ตุลาคม วันที่ ๑,๑๔,๑๕ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๕๘ ณ ห้องอบรม อาคารสยามบรมราชกุมารี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

วัตถุประสงค์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมหลักสูตรนักบริหารระดับต้น เพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคม ระหว่างวันที่ ๓๐-๓๑ ตุลาคม วันที่ ๑,๑๔,๑๕ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๕๘ ณ ห้องอบรมอาคารสยามบรมราชกุมารี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ อบรมภาษาอังกฤษเพื่อรองรับประชาคมอาเซียน (English Camp for Asean Community : EC-AC) ระหว่างวันที่ ๒๑-๒๔ มกราคม พ.ศ.๒๕๕๙ จำนวน ๕๔ ชั่วโมง ณ โรงแรมธารา มัณฑรา เซอ่า รีสอร์ท จ.เพชรบุรี และศึกษาดูงานหน่วยงาน Best Practices ระหว่างวันที่ ๑๔-๑๗ มกราคม พ.ศ.๒๕๕๙ ณ จังหวัดเชียงราย เพื่อพัฒนาผู้บริหารระดับต้นให้มีสมรรถนะด้านการบริหารจัดการ เพื่อปฏิบัติการกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งเป็นการเสริมสร้างประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการเชิงประจักษ์โดยศึกษาดูงานหน่วยงาน Best Practices ณ เขตพื้นที่จังหวัดเชียงราย

ผลตัวชี้วัดรายโครงการ/กิจกรรม

ร้อยละของการส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม (ได้ร้อยละ ๑๐๐)

กิจกรรมอบรมทักษะสืบสวนสอบสวน และนิติกร

๔) โครงการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนและนิติกรของสำนักงาน

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : สำนักเลขานุการกรม

ระยะเวลาดำเนินการ : วันที่ ๕ เมษายน ๒๕๕๙ ณ โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดการอบรมโครงการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนและนิติกรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ในวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๕๙ ณ โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพมหานคร เพื่อเพิ่มทักษะให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านการสืบสวนสอบสวนและนิติกรในการคุ้มครองผู้บริโภค และเพื่อพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานและสร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการรวมทั้งสามารถบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในการปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลตัวชี้วัดรายโครงการ/กิจกรรม

ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจร้อยละ ๘๐ เกินกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนด (เป้าหมาย ร้อยละ ๗๐)

กิจกรรมการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (สายงานหลัก) และแผนสร้างความผาสุก

๕) โครงการจัดทำแผนเสริมสร้างความผาสุกและความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงาน

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : สำนักเลขานุการกรม และกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

วัตถุประสงค์

ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวดที่ ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ได้กำหนดให้ส่วนราชการต้องกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกและความพึงพอใจของบุคลากรรวมทั้งต้องมีการวิเคราะห์และปรับปรุงปัจจัยดังกล่าวให้มีความเหมาะสมเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกและความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และนำผลการสำรวจมาจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกและความพึงพอใจของบุคลากรเพื่อจัดทำแผนเสริมสร้างความผาสุกและความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดทำแผนเสริมสร้างความผาสุกและความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานสร้างความผาสุกและความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ผลตัวชี้วัดรายโครงการ/กิจกรรม

บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการสร้างความผาสุกร้อยละ ๖๔.๙๘ เกินกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนด(เป้าหมาย ร้อยละ ๖๔)

กิจกรรมสำรวจความต้องการของบุคลากร

๖) สำรวจความต้องการของบุคลากร เพื่อดำเนินการให้สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : สำนักเลขานุการกรม และกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

วัตถุประสงค์

ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวดที่ ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ได้กำหนดให้ส่วนราชการต้องมีการสำรวจความต้องการของบุคลากรเพื่อใช้ในการวิเคราะห์และปรับปรุงปัจจัยดังกล่าวให้มีความเหมาะสมเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสร้างบรรยากาศในการทำงาน โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาบุคลากรสภาพแวดล้อมในการทำงานและการนำองค์กรของผู้บริหาร และแบบสำรวจทิศทางองค์กร